



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA MediPlan

	RODZAJ INFORMACJI	POSTANOWIENIA OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA MediPlan
1	Przesłanki wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2 pkt 23, § 5 ust. 2 (Tabela nr 1 – Tabela świadczeń i limitów część A –C);
2	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§ 3 ust. 11, § 5 ust. 4, 6 i 7 (Tabela nr 1 – Tabela świadczeń i limitów) § 6, § 7, § 8 ust. 3;

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia MediPlan zwane dalej OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce wchodzącą w skład grupy AXA Assistance, zwaną dalej Ubezpieczycielem a Ubezpieczającymi.
2. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek, wówczas postanowienia niniejszych OWU stosuje się odpowiednio do osoby, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia.
3. Zobowiązania wynikające z niniejszych OWU Ubezpieczyciel wykonuje za pośrednictwem Centrum Pomocy.

Definicje

§ 2

Pojęciom użytym w niniejszych OWU oraz innych dokumentach związanych z umową ubezpieczenia nadaje się znaczenie określone poniżej:

1. **Amatorskie uprawianie sportów** – aktywność sportowa, której celem jest rekreacja i rozrywka.
2. **Centrum Pomocy** – jednostka zajmująca się organizacją i świadczeniem usług assistance, w imieniu Ubezpieczyciela.
3. **Dziecko** – dziecko własne Ubezpieczonego, a także dziecko przysposobione lub pasierb Ubezpieczonego, które w momencie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego nie ukończyło 18. roku życia, pod warunkiem, iż zamieszkuje ono w Miejscu zamieszkania. W przypadku świadczeń „Pobyt prawnego opiekuna w szpitalu w razie hospitalizacji Dziecka” oraz „Korepetycje” dostępnych w wariantcie Medi40 Dzieckiem jest również Ubezpieczony, który w momencie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego nie ukończył 18. roku życia.
4. **Hospitalizacja** - leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny z uwzględnieniem czasu trwania hospitalizacji określonego w opisie świadczenia stanowiącego warunek realizacji poszczególnych świadczeń.
5. **Klient** – będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia.
6. **Lekarz prowadzący** - lekarz przydzielony do opieki nad Ubezpieczonym z ramienia Placówki medycznej, w której Ubezpieczony poddał się leczeniu następstw Nieszczęśliwego wypadku.
7. **Lekarz Centrum Pomocy** - osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z polskim prawem, wskazana przez Centrum Pomocy i uprawniona do występowania w imieniu Centrum Pomocy.
8. **Miejsce pobytu** - znajdujące się na terytorium Polski miejsce, w którym znajduje się Ubezpieczony, z wyjątkiem pobytu w Placówce medycznej.
9. **Miejsce zamieszkania** - miejsce zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium Polski, wskazane we Wniosku o realizację świadczeń.
10. **Nieszczęśliwy wypadek** - nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli oraz stanu zdrowia – doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, skutkującego:
 - 1) pęknięciem lub złamaniem kości,
 - 2) zwichnięciem lub skręceniem stawu,
 - 3) urazem kręgosłupa,
 - 4) urazem głowy (wstrząśnięcie mózgu, pęknięcie kości czaszki),
 - 5) urazem narządów wewnętrznych,
 - 6) urazem oka.
11. **Okres ubezpieczenia** – okres kolejno następujących po sobie 12 miesięcy wskazany w polisie, w którym udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa.
12. **Osoba bliska** - osoba pozostająca z Ubezpieczonym w dniu wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego we wspólnym gospodarstwie domowym w Miejscu zamieszkania, będąca dla Ubezpieczonego:
 - 1) małżonkiem lub osobą pozostającą z nim w konkubinacie,
 - 2) Dzieckiem,
 - 3) rodzicem, przysposabiającym, teściem, teściową, ojczymem, macochą, dziadkiem, babcią, wnukiem, rodzeństwem, zięciem, synową.
13. **Osoba niesamodzielną** - osoba bliska, która ze względu na podeszły wiek, zły stan zdrowia lub wady wrodzone nie jest w stanie samodzielnie zaspokajać swoich potrzeb życiowych i wymaga stałej lub długoterminowej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.
14. **Placówka medyczna** - działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa podmiot prowadzący działalność leczniczą, którego zadaniem jest świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całodobowej, całodzienniej lub doraźnej opieki medycznej, leczenia lub wykonywanie zabiegów chirurgicznych. Za Placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA.
15. **Poważny wypadek** - wyłącznie taki Nieszczęśliwy wypadek, w następstwie którego Ubezpieczony doznał ciężkiego uszkodzenia ciała uniemożliwiającego samodzielne funkcjonowanie.
16. **Reklamacja** – wystąpienie Klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
17. **Rodzina** – członkowie najbliższej rodziny tj. małżonkowie/partnerzy (maksymalnie dwie osoby dorosłe, które w momencie objęcia umową ubezpieczenia nie ukończyły 65. roku życia) wraz z Dziećmi zamieszkujący wspólnie w Miejscu zamieszkania.
18. **Sprzęt rehabilitacyjny** - sprzęt niezbędny w okresie rehabilitacji umożliwiający Ubezpieczonemu samodzielne funkcjonowanie.
19. **Śmierć Osoby bliskiej** - wyłącznie taki Nieszczęśliwy wypadek, w następstwie którego Osoba bliska zmarła.
20. **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia i jest zobowiązana do opłacenia składki.
21. **Ubezpieczony** - osoba na rzecz, której zawarta została umowa ubezpieczenia, która w momencie objęcia jej po raz pierwszy ochroną ubezpieczeniową albo w momencie automatycznego przedłużenia umowy ubezpieczenia na kolejny Okres ubezpieczenia nie ukończyła 65. roku życia. W przypadku świadczeń „Pobyt prawnego opiekuna w szpitalu w razie hospitalizacji Dziecka” oraz „Korepetycje” dostępnych w wariantcie Medi40 niezależnie od wybranej opcji Ubezpieczonym, na potrzeby tych świadczeń, jest również Dziecko.
22. **Zakres terytorialny** - w odniesieniu zarówno do świadczeń jak i Zdarzeń ubezpieczeniowych, obejmuje wyłącznie terytorium Polski.
23. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** - zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową, które wystąpiło w Okresie ubezpieczenia na terytorium Polski, uprawniające do skorzystania z danego świadczenia - zgodnie z Tabelą nr 1 lub zgodnie z opisem świadczenia. Zdarzenia spowodowane jedną przyczyną i obejmujące wszystkie okoliczności oraz ich skutki, powiązane relacją przyczynowo-skutkową, czasem wystąpienia lub innym bezpośrednim czynnikiem, będą uważane za jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe.
24. **Zwierzę domowe** - stanowiący własność Ubezpieczonego kot należący do ras domowych lub pies - z wyłączeniem ras uznawanych za agresywne zgodnie z powszechnie obowiązującymi w dniu zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego przepisami prawa.

Zawarcie umowy i okres ubezpieczenia

§ 3

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na Okres ubezpieczenia na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel potwierdza polisą.
3. W celu zawarcia umowy ubezpieczenia składka ubezpieczeniowa powinna zostać zapłacona w ciągu 25 dni licząc od dnia wypelnienia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w niniejszym ustępie, okres ważności wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia wygasa.
4. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż od godziny 00:00 dnia następnego po zaplaceniu składki ubezpieczeniowej, wskazanego w polisie jako data początku Okresu ubezpieczenia i trwa do godziny 24:00 dnia wskazanego w polisie jako data końca Okresu ubezpieczenia.
5. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej, o którym mowa w ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu uznaje się dzień wpływu pełnej wysokości składki ubezpieczeniowej w terminie, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu na prawidłowy rachunek bankowy przesłany przez Ubezpieczyciela na adres email Ubezpieczającego.
6. Zapłata składki w kwocie niższej niż wymagana umową ubezpieczenia skutkuje nie zawarciem umowy ubezpieczenia.
7. Z dniem zakończenia Okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie umowa ubezpieczenia ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejny Okres ubezpieczenia, chyba że którakolwiek ze stron najpóźniej w terminie 30 dni przed zakończeniem każdego Okresu ubezpieczenia złoży w formie pisemnej (pod rygorem nieważności) oświadczenie o rezygnacji z automatycznego przedłużenia umowy na kolejny Okres ubezpieczenia.
8. W terminie 7 dni od dnia otrzymania polisy Ubezpieczający powinien powiadomić Ubezpieczyciela pisemnie o wszelkich niezgodnościach danych zawartych w polisie ze stanem faktycznym, w szczególności z danymi podanymi przez niego we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz podać prawidłowe dane. Po otrzymaniu prawidłowych danych Ubezpieczyciel dokona stosownych zmian o czym zawiadomi Ubezpieczającego przesyłając na podany przez niego adres email informację o dokonanych zmianach.
9. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela zgodnie z prawdą informacje, o które został zapytany przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia przez

przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.

10. W razie ujawnienia zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 8 niniejszego paragrafu w czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zgłaszać je Ubezpieczycielowi niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
11. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem postanowień ust. 8 lub 9 niniejszego paragrafu nie zostały podane do wiadomości Ubezpieczyciela. Jeżeli do naruszenia postanowień ust. 8 lub 9 niniejszego paragrafu doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że Zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
12. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Ubezpieczający zobowiązany jest poinformować Ubezpieczonego o jego prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rzecz umowy ubezpieczenia.
13. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ustępach poprzedzających spoczywają zarówno na Ubezpieczającym jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
14. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony internetowej, szczegółowe informacje o procesie zawarcia umowy ubezpieczenia określone są w Regulaminie zawierania umów ubezpieczenia przez Internet, zwanym dalej Regulaminem, dostępnym na stronie www.axa-assistance-insurance.eu/pl, za pośrednictwem której dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa

§ 4

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalana jest na podstawie taryfy stawek składki ubezpieczeniowej obowiązującej w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.
2. Składka płatna jest jednorazowo za cały Okres ubezpieczenia w polskich złotych.
3. W przypadku automatycznego odnowienia umowy ubezpieczenia na kolejny Okres ubezpieczenia wysokość składki ustalana jest przez Ubezpieczyciela na każdy Okres ubezpieczenia.
4. W przypadku zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej obowiązującej w kolejnym Okresie ubezpieczenia Ubezpieczyciel informuje Ubezpieczającego o tym fakcie nie później niż w terminie 45 dni przed upływem bieżącego okresu ubezpieczenia, co nie wpływa na uprawnienie Ubezpieczającego określone w § 3 ust 7 niniejszych OWU.
5. Niedoręczenie Ubezpieczycielowi przez Ubezpieczającego pisemnego oświadczenia o rezygnacji z automatycznego przedłużenia umowy na kolejny Okres ubezpieczenia w terminie określonym w § 3 ust. 7 niniejszych OWU, będzie równoznaczne z wyrażeniem zgody na przedłużenie umowy ubezpieczenia na następny Okres ubezpieczenia oraz akceptację nowej wartości składki ubezpieczeniowej obowiązującej w kolejnym Okresie ubezpieczenia, jeśli Ubezpieczający otrzyma od Ubezpieczyciela informację, o której mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu.
6. Zobowiązaniem do zapłaty składki jest Ubezpieczający.
7. Zapłata składki ubezpieczeniowej może zostać dokonywana za pomocą karty płatniczej lub w formie przelewu bankowego.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 5

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie Ubezpieczonego.
2. Zakres ubezpieczenia stanowi organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów usług określonych w niniejszych OWU, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Pomocy w przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, określonego dla poszczególnych świadczeń wskazanych w Tabeli nr 1 poniżej, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
3. Ubezpieczenie może zostać zawarte w jednej z dwóch opcji:
 - 1) Indywidualnej – Ubezpieczonym jest wówczas jedna osoba
 - 2) Rodzinnej – Ubezpieczonym jest Rodzinaoraz w jednym z trzech wariantów:
 - 1) Medi20
 - 2) Medi30
 - 3) Medi40
4. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej w opcji rodzinnej wszystkie osoby objęte zostaną jednakowym zakresem ubezpieczenia wynikającym z wybranego przez Ubezpieczającego wariantu, z zastrzeżeniem, że limity odpowiedzialności Ubezpieczyciela właściwe dla każdego ze świadczeń odnoszą się do każdej z ubezpieczonych osób oddzielnie.
5. Wyboru wariantu ubezpieczenia dokonuje Ubezpieczający zawierając umowę ubezpieczenia.
6. Świadczenia oraz limity kosztów usług przysługujące Ubezpieczonemu w ramach wybranego wariantu ubezpieczenia określone zostały w poniższej tabeli.
7. W ramach świadczeń wymienionych w Tabeli nr 1 Ubezpieczyciel, w zależności od wybranego wariantu, organizuje usługi w zakresie opisanym poniżej i pokrywa ich koszty do wysokości nieprzekraczającej limitów podanych w Tabeli nr 1, w odniesieniu do jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego.

Tabela nr 1 – Tabela świadczeń i limitów

Świadczenia		Wniosek Ubezpieczonego/ Zdarzenie ubezpieczeniowe	WARIANTY OCHRONY			
			Medi20	Medi30	Medi40	
ŚWIADCZENIA INFORMACYJNE						
1	Telefoniczna Informacja Medyczna	Wniosek Ubezpieczonego	bez limitu	bez limitu	bez limitu	
2	Infolinia szpitalna					
3	Stomatologiczny Program Rabatowy					
Maksymalna liczba świadczeń do wykorzystania w odniesieniu do jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego			10	15	20	
POMOC MEDYCZNA						
4	Konsultacja chirurga	Nieszczęśliwy wypadek	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	
5	Konsultacja okulisty					
6	Konsultacja otolaryngologa					
7	Konsultacja ortopedy					
8	Konsultacja kardiologa					
9	Konsultacja neurologa					
10	Konsultacja pulmonologa					
11	Konsultacja lekarza rehabilitacji					
12	Konsultacja neurochirurga					
13	Konsultacja psychologa					
14	Zabiegi ambulatoryjne*		do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	
15	Badania laboratoryjne*					
16	Badania radiologiczne*					
17	Ultrasonografia*		-			
18	Rehabilitacja*		-	Maks. 20 zabiegów (stanowiących łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	Maks. 40 zabiegów (stanowiących łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	
19	Tomografia komputerowa*		-	-	Maks. 1 badanie na Zdarzenie ubezpieczeniowe	
20	Rezonans magnetyczny*		-	-	Maks. 1 badanie na Zdarzenie ubezpieczeniowe	
POMOC OPIEKUŃCZA						
21	Opieka pielęgniarska		Nieszczęśliwy wypadek	Maks. 2 wizyty (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	Maks. 3 wizyty (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	Maks. 4 wizyty (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe
22	Sprzęt rehabilitacyjny			Maks. koszt zakupu/wypożyczenia: 400 PLN na Zdarzenie ubezpieczeniowe Dostarczenie bez limitu	Maks. koszt zakupu/wypożyczenia: 600 PLN na Zdarzenie ubezpieczeniowe Dostarczenie bez limitu	Maks. koszt zakupu/wypożyczenia: 800 PLN na Zdarzenie ubezpieczeniowe Dostarczenie bez limitu
23	Transport osoby wskazanej w przypadku Hospitalizacji	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania		do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	
24	Zakwaterowanie osoby wskazanej w przypadku Hospitalizacji	Maks. 2 doby hotelowe (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe		Maks. 3 doby hotelowe (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	Maks. 4 doby hotelowe (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	

25	Transport do Placówki medycznej	Nieszczęśliwy wypadek	-	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania
26	Transport pomiędzy Placówkami medycznymi		-		
27	Transport z Placówki medycznej		-		
28	Transport na komisję lekarską oraz transport powrotny		-		
29	Transport na wizytę kontrolną oraz transport powrotny		-		
30	Dostarczenie rzeczy osobistych do szpitala		-		
31	Dostarczenie lekarstw		-		
32	Pomoc domowa po Hospitalizacji		-	Maks. 3 wizyty po 3 godziny każda w okresie kolejnych 14 dni (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	Maks. 4 wizyty po 4 godziny każda w okresie kolejnych 14 dni (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe
33	Dostarczenie podstawowych artykułów spożywczych		-	-	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania
34	Opieka nad dziećmi		-	-	Sprawowanie opieki maks. przez okres 4 kolejnych dni 24h na dobę (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe
35	Opieka nad osobami niesamodzielnymi		-	-	Sprawowanie opieki maks. przez okres 4 kolejnych dni 24h na dobę (stanowiących łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe
36	Opieka nad zwierzętami	-	-	Opieka w miejscu zamieszkania maks. przez okres 4 kolejnych dni (stanowiących łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	
37	Transport Dziecka do placówki oświatowo-wychowawczej	-	-	do wyczerpania Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania	
38	Pobyt prawnego opiekuna w szpitalu w razie Hospitalizacji Dziecka	-	-	Przez okres trwania Hospitalizacji Dziecka, jednak nie dłużej niż 4 doby (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe	
39	Korepetycje	-	-	Maks.10h na Zdarzenie ubezpieczeniowe (stanowiące łącznie 1 świadczenie) jednak maks. 2h w ramach jednej wizyty korepetytora	
40	Doradca rodziny	Poważny wypadek/ Śmierć Osoby bliskiej	-	-	Maks. 4 porady (stanowiące łącznie 1 świadczenie) na Zdarzenie ubezpieczeniowe

* szczegółowy zakres procedur medycznych w odniesieniu do poszczególnych wariantów znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

A. Świadczenia informacyjne

1. Telefoniczna Informacja Medyczna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Pomocy zapewni możliwość telefonicznej rozmowy z wykwalifikowanym personelem, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Ubezpieczonego ustnej, ogólnej informacji na temat:

- a) NATYCHMIASTOWA POMOC - stanów wymagających natychmiastowej pomocy medycznej i zasadach jej udzielania,
- b) UKĄSZENIA - sposobów postępowania w przypadku ukąszeń,
- c) JEDNOSTKI CHOROBOWE - jednostek chorobowych w tym chorób rzadkich, typowo stosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia dostępnych na terytorium Polski,
- d) ZACHOWANIA PROZDROWOTNE - diet (np. zalecanych dla diabetyków, przy nadciśnieniu tętniczym, w schorzeniach dróg pokarmowych, bogatoresztkowych, cukrzycowych, ubogobiałkowych, bogatobiałkowych, niskokalorycznych, niskocholesterolowych, redukcyjnych), zdrowego odżywiania, aktywnego spędzania czasu wolnego, walki ze stresem, odpoczynku i snu,
- e) PROFILAKTYKA - profilaktyki zachorowań na grype, profilaktyki antynikotynowej
- f) OPISY BADAŃ - wyjaśnienia opisów/wyników wykonanych badań
- g) PRZYGOTOWANIE DO BADAŃ - sposobów przygotowania się do zabiegów i badań medycznych,
- h) BADANIA KONTROLNE - niezbędnych badań kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku,
- i) LEKI - leków oraz objawów niepożądanych przy ich przyjmowaniu, interakcji z innymi lekami, możliwości przyjmowania leków w czasie ciąży i laktacji; poziomu refundacji leków,
- j) ALTERNATYWNE METODY LECZENIA I RELAKSACJI - terapii ruchem, terapii zajęciowej, muzykoterapii, arteterapii itp. (informacje o metodzie, organizatorach, lokalizacji, cennikach),
- k) UWARUNKOWANIA MEDYCZNE - uwarunkowań medycznych dotyczących poszczególnych schorzeń oraz promocji zdrowia,
- l) GRUPY WSPARCIA - grup wsparcia, telefonów zaufania na terytorium Polski świadczących pomoc osobom dotkniętym alkoholizmem, narkomanią, nikotynizmem, osobom w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiącym na choroby przewlekłe czy depresję, mających problem y zdrowotne, dla rodziców ciężko chorych dzieci, ofiarom przemocy domowej, osobom samotnie wychowującym dzieci, kobietom po mastektomii,
- m) PRZED PODRÓŻĄ - działaniach, które należy podjąć przed oraz w trakcie podróży tj. szczepień, specyfikacji danego kraju lub regionu świata - w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia, zagrożeń epidemiologicznych.

Ponadto w ramach Telefonicznej Informacji Medycznej Centrum Pomocy zapewni Ubezpieczonego możliwość TELEFONICZNEJ KONSULTACJI MEDYCZNEJ Z LEKARZEM. Centrum Pomocy udzieli informacji na temat danych teleadresowych działających na terytorium Polski:

- a) Placówek medycznych (lekarzy ogólnych, szpitali, przychodni, spółdzielni lekarskich), w tym adresów, godzin pracy i numerów telefonów placówek odpowiadających potrzebom Ubezpieczonego i rekomendowanych przez Lekarza Centrum Pomocy,
- b) Placówek medycznych mających podpisane umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia,
- c) placówek diagnostycznych, odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych, placówek sanatoryjnych oraz placówek lecznictwa zamkniętego (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki Uniwersytetów Medycznych) i rekomendowanych przez Centrum Pomocy,
- d) aptek, w tym w szczególności na temat godzin ich otwarcia, adresów, numerów telefonów
- e) placówek opieki społecznej i hospicjów,
- f) placówek handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny.

2. Infolinia szpitalna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Pomocy udzieli następujących informacji na temat znajdujących się na terytorium Polski szpitali należących do sieci Centrum Pomocy:

- a) dostępność szpitali prywatnych,
- b) zakres świadczeń medycznych realizowanych przez poszczególne placówki szpitalne (specjalności medyczne, procedury zabiegowe),
- c) numery telefonów do szpitali, pod którymi Ubezpieczony może zasięgnąć bardziej szczegółowych informacji,
- d) średnie ceny usług medycznych w poszczególnych szpitalach.

Ponadto Centrum Pomocy poinformuje Ubezpieczonego:

- a) o czym pamiętać wybierając się do szpitala,
- b) o czym pamiętać wychodząc ze szpitala,
- c) na czym polega przygotowanie do zabiegu operacyjnego,
- d) badaniach, których Uprawniony powinien się spodziewać w czasie hospitalizacji wraz z informacją, na czym poszczególne badania polegają,
- e) na co należy zwrócić uwagę w czasie odwiedzin bliskich w szpitalu.

3. Stomatologiczny Program Rabatowy

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Pomocy przekaże Ubezpieczonego dane teleadresowe lub wskaże miejsce publikacji danych teleadresowych wyselekcjonowanych i wysokospecjalistycznych placówek stomatologicznych, należących do sieci Centrum Pomocy, w których Ubezpieczony będzie mógł skorzystać z programu zniżek na usługi stomatologiczne w zakresie stomatologii zachowawczej, chirurgicznej, ortodoncji i protetyki.

B. Pomoc medyczna

1. Konsultacje lekarzy specjalistów

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy - w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego - zorganizuje i pokryje koszty wizyt Ubezpieczonego u niżej wymienionych lekarzy specjalistów:

- a) chirurg,
- b) okulista,
- c) otolaryngolog,
- d) ortopeda,
- e) kardiolog,
- f) neurolog,
- g) pulmonolog,
- h) lekarz rehabilitacji,
- i) neurochirurg,
- j) psycholog.

2. Zabiegi ambulatoryjne

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty zabiegów medycznych wykonanych na rzecz Ubezpieczonego w warunkach ambulatoryjnych w zakresie procedur medycznych właściwych dla danego wariantu wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

3. Badania laboratoryjne

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty badań laboratoryjnych Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych właściwych dla danego wariantu wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

4. Badania radiologiczne

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty badań radiologicznych Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych właściwych dla danego wariantu wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

5. Badania ultrasonograficzne

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty badań ultrasonograficznych Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych właściwych dla danego wariantu wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

6. Rehabilitacja

Jeżeli w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony wymaga rehabilitacji - zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego - Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty jednego z poniższych świadczeń:

- a) wizyt fizjoterapeuty w Miejscu pobytu Ubezpieczonego albo
- b) wizyt Ubezpieczonego w najbliższej Miejscu pobytu Ubezpieczonego poradni rehabilitacyjnej

w zakresie procedur medycznych właściwych dla danego wariantu wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

7. Tomografia komputerowa

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty tomografii komputerowej Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych właściwych dla danego wariantu wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

8. Rezonans magnetyczny

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty rezonansu magnetycznego Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych właściwych dla danego wariantu wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszych OWU.

C. Pomoc opiekuńcza

1. Opieka pielęgniarska

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony wymaga opieki pielęgniarskiej w Miejscu pobytu - zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego - Centrum Pomocy zorganizuje oraz pokryje koszty dojazdu i honorarium pielęgniarki w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki pielęgniarskiej w zakresie zaleconym przez Lekarza prowadzącego i możliwym do wykonania w Miejscu pobytu. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu żywności, leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach sprawowania opieki pielęgniarskiej, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony.

2. Sprzęt rehabilitacyjny

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony - zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego lub zaleceniem Lekarza Centrum Pomocy podjętym w oparciu o dokumentację medyczną - powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty wypożyczenia albo zakupu oraz koszty transportu sprzętu rehabilitacyjnego do Miejsca pobytu.

3. Transport osoby wskazanej w przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony wymaga Hospitalizacji przez okres dłuższy niż 4 dni w Placówce medycznej znajdującej się powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania, na wniosek Ubezpieczonego Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu osoby wskazanej przez Ubezpieczonego z miejsca jej pobytu na terytorium Polski do Placówki medycznej, w której Ubezpieczony jest Hospitalizowany oraz koszty podróży powrotnej tej osoby do miejsca jej zamieszkania na terytorium Polski po zakończonej Hospitalizacji Ubezpieczonego. Transport odbywa się:

- taksówką (nie dalej jednak niż na odległość 100 km),
 - pociągiem I klasy lub autobusem,
 - samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli czas podróży pociągiem lub autobusem przekracza 8 godzin,
- w tym, w odniesieniu do pkt. b) i c) również transport taksówką do i z dworca/lotniska.

4. Zakwaterowanie osoby wskazanej w przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony wymaga Hospitalizacji przez okres dłuższy niż 4 dni w Placówce medycznej znajdującej się powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania, na wniosek Ubezpieczonego Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania (nocleg z wliczonym śniadaniem) osoby wskazanej przez Ubezpieczonego w hotelu o kategorii do trzech gwiazdek, znajdującym się najbliższym Miejsca Hospitalizacji Ubezpieczonego.

5. Transport do Placówki medycznej

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniała konieczność przewiezienia Ubezpieczonego do Placówki medycznej, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną z Miejsca pobytu do odpowiedniej Placówki medycznej dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego środkiem transportu. O wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Pomocy.

6. Transport pomiędzy Placówkami medycznymi

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony znalazł się w Placówce medycznej, która nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do stanu jego zdrowia lub jest on skierowany na zabieg lub badania lekarskie do innej Placówki medycznej, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną pomiędzy Placówkami medycznymi. Świadczenie realizowane jest na pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, po konsultacji z Lekarzem Centrum Pomocy i odbywa się środkiem transportu dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego. W przypadku, gdy Ubezpieczony jest jedynie skierowany na zabieg lub badania do innej Placówki medycznej, świadczenie obejmuje również transport powrotny do Placówki medycznej, w której Ubezpieczony jest leczony.

7. Transport z Placówki medycznej

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony był Hospitalizowany i - zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego - wymaga transportu z Placówki medycznej do Miejsca zamieszkania, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty takiego transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną, środkiem transportu dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego. O wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Pomocy w porozumieniu z Lekarzem Prowadzącym.

8. Transport na komisję lekarską oraz transport powrotny

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony musi udać się, zgodnie z otrzymanym wezwaniem, na komisję lekarską, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną z Miejsca zamieszkania do siedziby komisji lekarskiej oraz transportu powrotnego do Miejsca zamieszkania, jeżeli ze względu na swój stan zdrowia, potwierdzony dokumentacją medyczną, Ubezpieczony nie może odbyć podróży

środkami transportu publicznego lub własnym samochodem. O wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Pomocy w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym.

9. Transport na wizytę kontrolną oraz transport powrotny

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony był Hospitalizowany przez okres dłuższy niż 4 dni i zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego przed upływem roku od dnia zakończenia Hospitalizacji powinien udać się na wizytę kontrolną do Placówki medycznej, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego na taką wizytę oraz transportu powrotnego do Miejsca zamieszkania, jeżeli ze względu na swój stan zdrowia, potwierdzony dokumentacją medyczną, Ubezpieczony nie może odbyć podróży środkami transportu publicznego lub własnym samochodem. O wyborze środka transportu decyduje lekarz Centrum Pomocy w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym.

10. Dostarczenie rzeczy osobistych do szpitala

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony trafił do szpitala, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty dostarczenia niezbędnych artykułów pierwszej potrzeby, takich jak: odzież, przybory toaletowe, okulary, jeżeli Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników w ww. zakresie. Warunkiem skorzystania ze świadczenia jest udostępnienie przez osobę wskazaną przez Ubezpieczonego ww. przedmiotów przedstawicielowi Centrum Pomocy. Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztu zakupu ww. artykułów, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony.

11. Dostarczenie lekarstw

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczonemu zostały zaordynowane leki przez Lekarza prowadzącego i zgodnie z jego pisemnym zaleceniem lub zaleceniem Lekarza Centrum Pomocy, podjętym w oparciu o dokumentację medyczną, Ubezpieczony (z uwagi na rodzaj obrażeń, jakich doznał) nie może opuszczać Miejsca zamieszkania, Centrum Pomocy zorganizuje zakup i pokryje koszty dostarczenia do Ubezpieczonego leków przepisanych przez Lekarza prowadzącego. Świadczenie przysługuje w przypadku, gdy Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników w ww. zakresie. Warunkiem realizacji świadczenia jest udostępnienie przedstawicielowi Centrum Pomocy recepty niezbędnej do wykupienia leków oraz pokrycie kosztów zakupu ww. leków przez Ubezpieczonego.

12. Pomoc domowa po Hospitalizacji

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony był Hospitalizowany przez okres dłuższy niż 4 dni i po zakończonej Hospitalizacji - zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego lub zaleceniem Lekarza Centrum Pomocy podjętym w oparciu o dokumentację medyczną - konieczne jest zapewnienie Ubezpieczonemu pomocy w Miejscu zamieszkania, Centrum Pomocy zorganizuje oraz pokryje koszty honorarium i dojazdu pomocy domowej do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, pod warunkiem iż Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników. Świadczenie obejmuje pomoc w następującym zakresie:

- zakupy artykułów spożywczych pierwszej potrzeby,
- codzienne porządki domowe,
- dostawa/ przygotowanie posiłków,
- opieka nad Zwierzętami domowymi,
- podlewanie kwiatów.

Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu jakichkolwiek materiałów lub środków spożywczych związanych z zapewnieniem pomocy domowej, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony.

13. Dostarczenie podstawowych artykułów spożywczych

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony nie może opuszczać Miejsca zamieszkania - zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego lub zaleceniem Lekarza Centrum Pomocy podjętym w oparciu o dokumentację medyczną - Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty dostarczenia do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego podstawowych artykułów spożywczych, jeżeli Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników w ww. zakresie. Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu artykułów spożywczych, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony.

14. Opieka nad Dziećmi

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest Hospitalizowany albo musi przebywać w pozycji leżącej, zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego, a konieczne jest zapewnienie opieki Dzieciom, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty opieki w Miejscu zamieszkania przez podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem tego typu usług lub - w uzasadnionych stanach zdrowia osoby, której opieka ma dotyczyć, okolicznościach - przez pielęgniarkę.

Świadczenie jest realizowane za pisemną zgodą Ubezpieczonego, w sytuacji, gdy w Miejscu zamieszkania nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić, a Ubezpieczony zapewnił dostęp do miejsca pobytu Dzieci.

15. Opieka nad osobami niesamodzielnymi

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest Hospitalizowany albo musi przebywać w pozycji leżącej, zgodnie z pisemnym

zaleceniem Lekarza prowadzącego, a konieczne jest zapewnienie opieki Osobie niesamodzielnej, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty opieki w Miejscu zamieszkania przez podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem tego typu usług lub – w uzasadnionym stanie zdrowia osoby, której opieka ma dotyczyć, okolicznościach – przez pielęgniarkę.

Świadczenie jest realizowane za pisemną zgodą Ubezpieczonego, w sytuacji, gdy w Miejscu zamieszkania nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić, a Ubezpieczony zapewnił dostęp do miejsca pobytu Osoby niesamodzielnej.

16. Opieka nad Zwierzętami

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest Hospitalizowany i przewidywany okres Hospitalizacji przekracza 4 dni, a konieczne jest zapewnienie opieki nad Zwierzęciem domowym, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty opieki nad Zwierzęciem domowym w Miejscu zamieszkania w zakresie karmienia, wyprowadzania na spacer oraz utrzymania higieny.

Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów karmy dla zwierząt lub środków do utrzymania higieny używanych podczas sprawowania opieki, tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

Świadczenie jest realizowane za pisemną zgodą Ubezpieczonego, w sytuacji, gdy w Miejscu zamieszkania nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić, a Ubezpieczony zapewnił dostęp do miejsca pobytu Zwierzęcia.

17. Transport Dziecka do placówki oświatowo-wychowawczej

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony - zgodnie z pisemną opinią Lekarza prowadzącego - nie może opuszczać Miejsca zamieszkania, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty przewozu Dziecka z Miejsca zamieszkania na zajęcia do szkoły, przedszkola, żłobka i z powrotem po zakończeniu zajęć.

Świadczenie jest realizowane za pisemną zgodą Ubezpieczonego w sytuacji, gdy w Miejscu zamieszkania nie ma żadnej osoby, która mogłaby zapewnić taki transport a Ubezpieczony zapewnił dostęp do miejsca przebywania Dzieci.

18. Pobyt prawnego opiekuna w szpitalu

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Dziecko jest Hospitalizowane, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty:

- 1) pobytu razem z Dzieckiem jednego prawnego opiekuna Dziecka w szpitalu, w którym Dziecko jest Hospitalizowane, zgodnie z wymogami i możliwościami, jakimi dysponuje szpital, albo
- 2) wyłącznie jeżeli szpital znajduje się w odległości powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania - pobytu jednego opiekuna prawnego Dziecka w hotelu o kategorii do trzech gwiazdek najbliższym miejscu Hospitalizacji Dziecka – w przypadku, gdy nie ma możliwości zorganizowania pobytu prawnego opiekuna w szpitalu.

19. Korepetycje

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego, na podstawie zwolnienia lekarskiego Dziecko nie może przez co najmniej 7 dni uczestniczyć w zajęciach dydaktycznych w placówce oświatowo- wychowawczej, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty dojazdu korepetytora do miejsca Hospitalizacji Dziecka lub Miejsca zamieszkania oraz koszty korepetycji w zakresie bieżącego programu nauczania w placówce oświatowo – wychowawczej, do której uczęszcza Dziecko.

Zakres świadczenia obejmuje korepetycje z przedmiotów wybranych spośród: języka polskiego, matematyki, fizyki, chemii, biologii, języków obcych (angielskiego, niemieckiego, francuskiego, hiszpańskiego).

20. Doradca rodziny

W przypadku, gdy w związku z wystąpieniem Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony lub Osoby bliskie nie radzą sobie z nową, trudną sytuacją życiową, Centrum Pomocy zapewni Ubezpieczonemu telefoniczną pomoc Doradcy, który udzieli:

- 1) porad formalno-prawnych w zakresie:
 - i. w jaki sposób uzyskać usługi opiekuńcze i pielęgnacyjne w ramach pomocy społecznej,
 - ii. orzekania stopnia niepełnosprawności,
 - iii. adaptacji miejsca zamieszkania do potrzeb osoby trwale niepełnosprawnej,
 - iv. nabycia spadku (przejęcie praw i obowiązków po zmarłym),
 - v. otwarcia testamentu,
 - vi. ustanowienia nowego uposażonego w umowach ubezpieczenia,
 - vii. ustanowienia pełnomocnika do rachunku bankowego,
- 2) porad finansowych, w zakresie w jaki sposób i gdzie można uzyskać:
 - a) świadczenia z ZUS/KRUS (m.in. renta, świadczenie rehabilitacyjne, zasiłek pielęgnacyjny, renta rodzinna, zasiłek pogrzebowy),
 - b) świadczenia z tytułu umów ubezpieczeń (m.in. ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia NNW, OFE czy ubezpieczenia OC sprawy wypadku),
 - c) świadczenia należne rodzinie z zakładu pracy,
 - d) środki zgromadzone na rachunkach bankowych,
 - e) dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt ortopedyczny i inne środki pomocnicze.

Ponadto Doradca zapewni wsparcie w życiu codziennym, polegające na organizacji:

- i. zakupów artykułów pierwszej potrzeby,
- ii. pomocy sprzątającej,
- iii. przygotowania posiłków,
- iv. pomocy dzieciom w nauce.

Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów usług, zakupu materiałów lub środków spożywczych związanych z zapewnieniem pomocy organizacyjnej, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony.

Informacje, o których mowa pkt a) i b) udzielane są Ubezpieczonemu najpóźniej następnego dnia roboczego po otrzymaniu zgłoszenia.

Informacje udzielane w ramach infolinii mają charakter ogólny i nie mogą stanowić ostatecznej porady czy opinii prawnej.

Limity ubezpieczenia

§ 6

1. Ubezpieczyciel spełnia świadczenie do wysokości limitów ubezpieczenia określonych w Tabeli nr 1 z uwzględnieniem Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania. Limity mogą być określone kwotowo lub ilościowo. Maksymalna liczba świadczeń oznacza że, w wariancie:
 - 1) Medi20 – z 20 dostępnych w ramach wariantu świadczeń, Ubezpieczonemu przysługuje łącznie maksymalnie 10 świadczeń z zakresu Pomocy medycznej i Pomocy opiekuńczej możliwych do wykorzystania na każde Zdarzenie ubezpieczeniowe,
 - 2) Medi30 – z 30 dostępnych w ramach wariantu świadczeń, Ubezpieczonemu przysługuje łącznie maksymalnie 15 świadczeń z zakresu Pomocy medycznej i Pomocy opiekuńczej możliwych do wykorzystania na każde Zdarzenie ubezpieczeniowe,
 - 3) Medi40 – z 40 dostępnych w ramach wariantu świadczeń, Ubezpieczonemu przysługuje łącznie maksymalnie 20 świadczeń z zakresu Pomocy medycznej i Pomocy opiekuńczej możliwych do wykorzystania na każde Zdarzenie ubezpieczeniowe.
2. W odniesieniu do jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego realizacja któregośkolwiek ze świadczeń z zakresu Pomocy medycznej oraz Pomocy opiekuńczej pomniejsza Maksymalną liczbę świadczeń do wykorzystania z uwzględnieniem zapisów ust. 3, 4, 5 niniejszego paragrafu.
3. W odniesieniu do jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego, w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia, w ramach Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania, istnieje możliwość skorzystania kilkukrotnie z tego samego świadczenia z wyłączeniem świadczeń:
 - 1) Rehabilitacja,
 - 2) Tomografia komputerowa,
 - 3) Rezonans magnetyczny,
 - 4) Opieka pielęgniarska,
 - 5) Sprzęt rehabilitacyjny,
 - 6) Zakwaterowanie osoby wskazanej w przypadku Hospitalizacji,
 - 7) Pomoc domowa po Hospitalizacji,
 - 8) Opieka nad dziećmi,
 - 9) Opieka nad osobami niesamodzielnymi,
 - 10) Opieka nad zwierzętami,
 - 11) Pobyt prawnego opiekuna w szpitalu w razie hospitalizacji Dziecka.
 - 12) Korepetycje,
 - 13) Doradca rodziny,które to świadczenia, mogą być wykorzystane tylko raz w odniesieniu do danego Zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. W ramach jednego świadczenia możliwe jest wykonanie kilku usług, które traktowane są jako jedno świadczenie z Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania, jeżeli tak przewiduje opis dla danego świadczenia w Tabeli nr 1.
5. Świadczenie Badania laboratoryjne traktowane jest jako jedno świadczenie z Maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania, niezależnie od liczby wydanych skierowań i zleceń do wykonania badań w związku z wystąpieniem danego Zdarzenia ubezpieczeniowego.
6. Jeżeli usługa gwarantowana w ramach świadczeń wynikających z niniejszych OWU przekroczy limit kosztów wskazany w Tabeli nr 1 powyżej, może zostać wykonana przez Centrum Pomocy, o ile Ubezpieczony wyrazi zgodę na pokrycie różnicy pomiędzy kosztami faktycznymi a zagwarantowanym przez Ubezpieczyciela limitem dla określonego świadczenia.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 7

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub opóźnienia w realizacji świadczenia, gdy udzielenie tego świadczenia zostało uniemożliwione lub opóźnione z powodu:
 - 1) trzęsienia lub osunięcia się ziemi, powodzi, huraganu, pożaru,
 - 2) strajków, niepokoїв społecznych, ataków terrorystycznych, wojen, skutków promieniowania radioaktywnego, a także ograniczeń w poruszaniu się wprowadzonych decyzjami władz administracyjnych, mogących powodować niemożliwość realizacji danych świadczeń przez usługodawców Ubezpieczyciela,

- 3) ograniczonego lub niemożliwego dostępu do Ubezpieczonego lub do innych osób, w stosunku do których miało zostać spełnione świadczenie, względnie do Miejsca zamieszkania albo do innego miejsca, w którym miało zostać spełnione świadczenie.
2. W przypadku gdy udzielenie świadczenia określonego w OWU wymaga wyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na zwolnienie służb medycznych z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia, w przypadku niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody, o której mowa powyżej, pod warunkiem iż niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia wynikało z niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na zwolnienie służb medycznych z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienia dokumentacji z leczenia.
3. Z odpowiedzialności ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia będące następstwem:
- 1) trzęsienia lub osunięcia się ziemi, powodzi, huraganu, pożaru, oraz działania wojennego, zamieszek, rozruchów, strajków, aktów terroru oraz działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka,
 - 2) szkód powstałych na skutek znajdowania się przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości, po spożyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu – jeżeli Ubezpieczony wiedział lub powinien był wiedzieć o takim działaniu leku, na podstawie adnotacji na opakowaniu lub ulotki zawierającej informację o wpływie leku na zdolności psychomotoryczne, o ile miało to wpływ na powstanie lub zwiększenie się szkody,
 - 3) chorób psychicznych Ubezpieczonego,
 - 4) popełnienia samobójstwa lub próby samobójczej Ubezpieczonego,
 - 5) prowadzenia pojazdu, jeżeli Ubezpieczony nie posiadał odpowiednich uprawnień do prowadzenia pojazdu,
 - 6) uczestnictwa Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
 - 7) umyślnego działania Ubezpieczonego lub umyślnego działania osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - 8) rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
4. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta organizacja i pokrycie kosztów leczenia obrażeń ciała, których zaistnienie nie jest bezpośrednio związane ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym.
5. Zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela nie obejmuje wypadków przy pracy.
6. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń powstałych na skutek:
- 1) wyczynowego i zawodowego uprawiania wszelkich dyscyplin sportu przez co rozumie się regularne i intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach sportowych albo imprezach i obozach kondycyjnych i szkoleniowych, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu czerpania dochodu z uprawianej dyscypliny sportu.
 - 2) Amatorskiego uprawiania sportów: powietrznych, motorowych, motorowodnych, speleologii, wspinaczki górskiej i skałkowej przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagającej użycia takiego sprzętu, raftingu i wszystkich jego odmian, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, heliskiingu, heliboardingu, skoków na gumowej linie, a także uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi tereny śnieżne wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego).
7. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za przebieg i skutki organizowanej przez siebie terapii, leczenia, zabiegów, badań lub rehabilitacji.
8. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki braku zastosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza Centrum Pomocy bądź samowolne podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami lekarza Centrum Pomocy.
9. Informacje udzielane w ramach Telefonicznej Informacji Medycznej mają charakter ogólny i informacyjny, nie stanowią porady medycznej, nie mają charakteru diagnostycznego i nie mogą być traktowane jako ostateczna opinia czy porada.
10. W przypadku świadczenia Dostarczenie lekarstw Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za braki w asortymencie leków w aptekach.
11. W przypadku świadczenia Sprzęt rehabilitacyjny koszty zakupu lub wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego nie są pokrywane jeżeli są one pokrywane w ramach ubezpieczenia społecznego. Ponadto Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za braki w asortymencie sprzętu rehabilitacyjnego w sklepach lub wypożyczalniach.
- to możliwe w terminie wskazanym powyżej i podać wszelkie dostępne informacje niezbędne do ustalenia uprawnień do uzyskania świadczeń, a w szczególności:
- 1) imię, nazwisko Ubezpieczonego,
 - 2) numer PESEL,
 - 3) adres miejsca zamieszkania,
 - 4) datę zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego
 - 5) telefon kontaktowy,
 - 6) krótki opis zaistniałego zdarzenia.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Pomocy.
3. W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu w terminie w nim wskazanym Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie jeżeli niewykonanie tego obowiązku w terminie przyczyniło się do uniemożliwienia lub utrudnienia ustalenia okoliczności zdarzenia.
4. W celu realizacji pierwszego świadczenia z zakresu Pomocy medycznej i Pomocy opiekuńczej w odniesieniu do danego Zdarzenia ubezpieczeniowego (z wyłączeniem świadczenia Doradca rodziny) Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązany jest wypełnić i przekazać do Centrum Pomocy „Wniosek o realizację świadczeń” do którego dołącza kopie:
- 1) skierowania/zalecenia Lekarza prowadzącego do przeprowadzenia konsultacji, badań lub dodatkowych świadczeń,
 - 2) dotychczas zgromadzonej dokumentacji medycznej, z której wyraźnie wynika, że powstałe obrażenia ciała są następstwem Nieszczęśliwego wypadku wraz z dotychczas zgromadzonymi wynikami badań,
- ww. dokumenty należy przesałać do Centrum Pomocy pocztą tradycyjną lub pocztą mailową na adres mediplan_zdrowie@axa-assistance.pl.
5. W celu realizacji kolejnych świadczeń z zakresu Pomocy medycznej i Pomocy opiekuńczej w odniesieniu do danego Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązany jest przekazać do Centrum Pomocy kopię skierowania/zalecenia Lekarza prowadzącego do przeprowadzenia konsultacji, badań lub dodatkowych świadczeń.
6. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów.
7. W oparciu o przekazane przez Ubezpieczonego dokumenty o których mowa w ust. 4 i 5 niniejszego paragrafu Lekarz Centrum Pomocy w terminie 3 dni roboczych, licząc od dnia ich otrzymania, podejmie decyzję, czy spełnione zostały medyczne przesłanki do udzielenia świadczenia, o które wnioskuje Ubezpieczony.
8. Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Pomocy, a zwłaszcza przekazać inne dokumenty, o które wnioskuje Centrum Pomocy niezbędne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, jeżeli jest to konieczne do dalszego prowadzenia postępowania.
9. W przypadku powzięcia przez Ubezpieczyciela nowych informacji mających związek z ustaleniem zasadności zgłaszanego Wniosku o realizację świadczeń Centrum Pomocy, w terminie 3 dni roboczych od daty powzięcia dodatkowych informacji, pisemnie informuje Ubezpieczonego, jakie dodatkowe dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
10. W przypadku uznania odpowiedzialności Ubezpieczyciela czas oczekiwania na realizację świadczeń Pomocy medycznej wynosi:
- 1) do 5 dni roboczych w przypadku konsultacji u lekarzy specjalistów,
 - 2) do 3 dni roboczych w przypadku pozostałych świadczeń pomocy medycznej, o ile Ubezpieczony nie wskaże konkretnego lekarza czy placówki lub późniejszego terminu, w którym chciałby skorzystać ze świadczenia.
11. W przypadku nieuznania odpowiedzialności Centrum Pomocy pisemnie poinformuje Ubezpieczonego o odmowie realizacji świadczenia, wskazując przyczynę odmowy.
12. Świadczenia medyczne realizowane są w placówkach medycznych należących do sieci medycznej Centrum Pomocy.
13. Koszty świadczeń realizowanych zgodnie z opisem zawartym w niniejszych OWU, z zakresu Pomocy medycznej i Pomocy opiekuńczej, pokrywane są przez Centrum Pomocy bezpośrednio na rzecz podmiotu lub placówki medycznej realizującej świadczenie.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia § 9

1. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się:
- 1) z upływem Okresu ubezpieczenia, o godz. 24:00 dnia wskazanego w polisie jako data końca Okresu ubezpieczenia, o ile Ubezpieczający lub Ubezpieczyciel nie później niż w terminie 30 dni przed końcem Okresu ubezpieczenia złożył oświadczenie o rezygnacji z automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej na kolejny Okres ubezpieczenia.
 - 2) z dniem następującym po dniu otrzymania przez Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia,
 - 3) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym upływa trzymiesięczny okres wypowiedzenia umowy ubezpieczenia, z tym, że nie później niż do końca Okresu ubezpieczenia na jaki umowa została zawarta,
 - 4) z dniem śmierci Ubezpieczonego,
 - 5) w dniu upływu 7 dniowego okresu płatności składki ubezpieczeniowej określonego przez Ubezpieczyciela w doręczonym Ubezpieczającemu wezwaniu do zapłaty zaległej składki, w przypadku braku płatności składki przy automatycznym odnowieniu umowy ubezpieczenia na kolejny Okres

Obowiązki Ubezpieczonego. Realizacja świadczeń § 8

1. W celu uzyskania świadczeń Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy pod numerem telefonu +48 22 575 96 66 nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego nie było

- ubezpieczenia; za datę doręczenia wezwania do zapłaty uważa się dzień odebrania przez Ubezpieczającego pisma przesłanego listem poleconym,
- 6) z upływem Okresu ubezpieczenia, w którym Ubezpieczony ukończył 65. rok życia.
2. W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 2) - 4) niniejszego paragrafu za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem, że za datę od której liczony jest zwrot składki przyjmuje się w odniesieniu do:
 - 1) ust.1 pkt 2) niniejszego paragrafu - dzień następny po dniu otrzymania przez Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia,
 - 2) ust.1 pkt 3) niniejszego paragrafu - pierwszy dzień miesiąca następującego po zakończeniu trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia,
 - 3) ust. 1 pkt 4) niniejszego paragrafu - dzień śmierci Ubezpieczonego,Wysokość składki podlegającej zwrotowi za niewykorzystany okres ubezpieczenia ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego Okresu ubezpieczenia.
 3. W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 5) niniejszego paragrafu Ubezpieczyciel jest uprawniony do otrzymania składki za cały okres udzielania ochrony ubezpieczeniowej do momentu jej wygaśnięcia.
 4. Ubezpieczający ma prawo:
 - 1) odstąpić od umowy ubezpieczenia, w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą - w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia.
 - 2) odstąpić od umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem strony internetowej na zasadach określonych w Regulaminie.
 - 3) wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w każdym czasie jej trwania, jednak z zachowaniem trzymiesięcznego okresu ubezpieczenia, który liczony jest od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczyciel otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia.
 5. Rozwiązanie umowy ubezpieczenia przed upływem Okresu ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
 6. Chcąc odstąpić lub wypowiedzieć umowę ubezpieczenia i ubiegać się o zwrot składki Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać do Ubezpieczyciela oświadczenie o odstąpieniu lub wypowiedzeniu umowy.
 7. W przypadku śmierci Ubezpieczonego, osoba ubiegająca się o zwrot składki zobowiązana jest przekazać do Ubezpieczyciela odpis skrócony aktu zgonu Ubezpieczonego oraz wniosek o zwrot składki ubezpieczeniowej.
 8. Oświadczenia o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od umowy ubezpieczenia oraz wnioski o zwrot składki muszą być złożone do Ubezpieczyciela wyłącznie w formie pisemnej.

Roszczenia regresowe **§ 10**

1. Z dniem zapłaty świadczenia przechodzi na Ubezpieczyciela przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie od osoby trzeciej odpowiedzialnej za powstanie szkody, do wysokości wypłaconego przez Ubezpieczyciela świadczenia (roszczenie regresowe).
2. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń co do pozostałej części szkody przed roszczeniem Ubezpieczyciela.
3. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
4. Ubezpieczony powinien udzielać pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędne informacje i dokumenty.

Postępowanie reklamacyjne **§ 11**

1. Niniejsze postępowanie reklamacyjne określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji zgłaszanych przez Klienta, dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, wynikające z niniejszych OWU, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:
Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska Sp. z o.o.
ul. Giełdowa 1
01-211 Warszawa.
 - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@ipa.com.pl .
3. Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane:
 - 1) pełen adres korespondencyjny lub
 - 2) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,

- 3) wskazanie umowy ubezpieczenia,
 - 4) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - 5) oczekiwane działania.
4. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w zakresie w i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.
 5. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Ubezpieczyciel:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
 7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Ubezpieczyciel:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
 8. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 3 pkt 1) chyba, że Klient wnosił o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 3 pkt 2).
 9. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
 10. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze OWU właściwym jest prawo polskie.
 11. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową ubezpieczenia będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a w przypadku dochodzenia roszczeń przez spadkobiercę Ubezpieczonego lub spadkobiercę uprawnionego z umowy ubezpieczenia przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
 12. Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.
 13. Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.
 14. Istnieje możliwość prowadzenia pozasądowego postępowania w celu rozstrzygnięcia sporu między konsumentem mieszkającym na terenie Unii Europejskiej a Ubezpieczycielem za pośrednictwem internetowej platformy ODR pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Adres poczty elektronicznej Ubezpieczyciela quality@ipa.com.pl .

Postanowienia końcowe **§ 12**

1. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową ubezpieczenia będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a w przypadku dochodzenia roszczeń przez spadkobiercę Ubezpieczonego lub spadkobiercę uprawnionego z umowy ubezpieczenia przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
2. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i wnioski nie będące Reklamacją składane przez strony w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie pocztą tradycyjną lub pocztą mailową i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.
3. Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu zostaną rozpatrzone w terminie do 30 dni licząc od daty ich wpływu do Ubezpieczyciela.
4. Dokumenty przesyłane pocztą tradycyjną strony będą przysyłać na adresy wskazane w polisie.
5. Strony obowiązane są informować się wzajemnie o każdej zmianie adresów. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony zmienił adres i nie zawiadomił o tym fakcie Ubezpieczyciela to skierowanie korespondencji na ostatni znany adres Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego wywiera skutki prawne od chwili, w której byłaby doręczona, gdyby Ubezpieczający lub Ubezpieczony nie zmienił adresu.
6. Administratorem danych osobowych, w tym danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową jest Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Giełdowej 1. Dane osobowe będą przetwarzane w celu

realizacji Umowy i prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratora danych. Pod warunkiem wyrażenia przez Ubezpieczającego zgody, dane osobowe będą także przetwarzane w celu przesłania informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną na wskazany przez Ubezpieczającego adres email lub posłużenie się telefonem, pocztą elektroniczną, automatycznym systemem wywołującym lub innym środkiem komunikacji elektronicznej w celu złożenia propozycji zawarcia umowy.

7. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy.
8. Osobie, której dane zostały podane we Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia przysługuje prawo dostępu do treści danych i prawo ich poprawiania.
9. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Zarządzeniem Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce nr 12/2022 z 19.01.2022 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 01.02.2012 r.

Jan Čupa



Dyrektor Generalny
Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce

ZALĄCZNIK NR 1 WYKAZ PROCEDUR MEDYCZNYCH

PROCEDURY MEDYCZNE	WARIANTY		
	Medi20	Medi30	Medi40
ZABIEGI AMBULATORYJNE			
AMBULATORYJNE ZABIEGI CHIRURGICZNE			
Proste nacięcie i usunięcie ciała obcego, tkanek podskórnych	+	+	+
Nacięcie i drenaż krwiaka, zbiornika płynu surowiczego lub innego zbiornika płynu	+	+	+
Usunięcie szwów	+	+	+
Zmiana opatrunku	+	+	+
Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; mały staw lub kaletka (np. palce u rąk lub nóg)	-	+	+
Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; średniej wielkości staw lub kaletka (np. staw skroniowo-żuchwowy, barkowo-obojęzyczny, nadgarstek, staw łokciowy lub skokowy, kaletka maziowa wyrostka łokciowego)	-	+	+
Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; duży staw lub kaletka (np. staw ramienny, biodrowy, kolanowy, kaletka barkowa)	-	+	+
Proste zamknięcie powierzchownych ran owłosionej skóry głowy, szyi, pachy, narządów płciowych zewnętrznych, tułowia i/lub kończyn	-	-	+
Proste zamknięcie powierzchownych ran twarzy, uszu, powiek, nosa, warg i/lub błon śluzowych	-	-	+
Proste usunięcie płytki paznokciowej, częściowe lub całkowite	-	-	+
AMBULATORYJNE ZABIEGI LARYNGOLOGICZNE			
Usunięcie ciała obcego, śródnosowe	+	+	+
AMBULATORYJNE ZABIEGI OKULISTYCZNE			
Usunięcie ciała obcego – z wnętrza gałki ocznej, z przedniej komory oka lub soczewki	+	+	+
Usunięcia ciała obcego lub złoju w obrębie układu łzowego, przewody łzowe	-	+	+
Wstrzyknięcie podspojówkowe	-	-	+
AMBULATORYJNE ZABIEGI ORTOPEDYCZNE			
Zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców)	+	+	+
Zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć)	+	+	+
Zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców)	+	+	+
Zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć)	+	+	+
Zastosowanie długiego opatrunku unieruchamiającego na całą kończynę dolną	-	+	+
Zastosowanie krótkiego opatrunku unieruchamiającego na kończynie dolnej – podudzie	-	+	+
Zastosowanie gipsu biodrowego	-	-	+
Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, od barku do ręki (ramienny)	-	+	+
Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, od łokcia do palca (przedramienia)	-	+	+
Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, ręka i dolne przedramię (opatrunek rękawiczkowy)	-	+	+
Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, palec (np. przykurcz)	-	+	+
Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – ósemkowego	-	-	+
Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego - gips piersiowo-ramienny	-	-	+
Usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna górna)	-	+	+
Usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna dolna)	-	+	+
BADANIA LABORATORYJNE			
Morfologia krwi obwodowej; kompletna morfologia krwi obwodowej (Hgb, Hct, erytrocyty (RBC), leukocyty (WBC) oraz płytki krwi)	+	+	+
Morfologia krwi obwodowej; kompletna morfologia krwi obwodowej (Hgb, Hct, erytrocyty (RBC), leukocyty (WBC) oraz płytki krwi) z automatycznym zliczaniem odsetków leukocytów	+	+	+
Morfologia krwi obwodowej; z rozmazem, ocena mikroskopowa oraz ręcznie wykonany wzór odsetkowy leukocytów	+	+	+
Morfologia krwi obwodowej; retikulocytoza; ręcznie	+	+	+
Szybkość opadania krwinek (OB – odczyn Biernackiego); nieautomatycznie	+	+	+
Szybkość opadania krwinek (OB – odczyn Biernackiego); automatycznie	+	+	+
BADANIA RADIOLOGICZNE			
Badanie radiologiczne; czaszka	+	+	+
Badanie radiologiczne; klatka piersiowa; jedna projekcja – czołowa PA	+	+	+
Badanie radiologiczne; klatka piersiowa; dwie projekcje – czołowa PA i boczna	+	+	+

Badanie radiologiczne; żuchwa	-	-	+
Badanie radiologiczne; układ kostny twarzy	-	+	+
Badanie radiologiczne; klatka piersiowa; specjalne projekcje (np. w pozycji leżącej na boku)	-	+	+
Badanie radiologiczne; żebra; jednostronne	-	+	+
Badanie radiologiczne; żebra; obustronne	-	+	+
Badanie radiologiczne; mostek	-	+	+
Badanie radiologiczne; staw lub stawy mostkowo-obojczykowe	-	+	+
Badanie radiologiczne; kręgosłup – całość; badanie przeglądowe, projekcja PA lub boczna	-	-	+
Badanie radiologiczne; kręgosłup szyjny	-	-	+
Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek piersiowo-lędźwiowy; w pozycji stojącej (skolioza)	-	-	+
Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek piersiowy	-	-	+
Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek piersiowo-lędźwiowy	-	-	+
Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek lędźwiowo-krzyżowy	-	-	+
Badanie radiologiczne; miednica	-	-	+
Badanie radiologiczne; stawy krzyżowo-biodrowe	-	-	+
Badanie radiologiczne; kość krzyżowa i kość ogonowa	-	-	+
Badanie radiologiczne; obojczyk; całkowite	-	-	+
Badanie radiologiczne; łopatką; całkowite	-	-	+
Badanie radiologiczne; bark	-	-	+
Badanie radiologiczne; stawy barkowo-obojczykowe	-	+	+
Badanie radiologiczne; kość ramienna	-	+	+
Badanie radiologiczne; staw łokciowy	-	+	+
Badanie radiologiczne; przedramię	-	+	+
Badanie radiologiczne; nadgarstek	-	-	+
Badanie radiologiczne; ręka	-	+	+
Badanie radiologiczne; palec (palce) ręki	-	+	+
Badanie radiologiczne; biodro	-	+	+
Badanie radiologiczne; kość udowa	-	+	+
Badanie radiologiczne; kolano	-	-	+
Badanie radiologiczne; oba kolana; w pozycji stojącej w projekcji PA	-	-	+
Badanie radiologiczne; piszczel i strzałka	-	-	+
Badanie radiologiczne; staw skokowy	-	-	+
Badanie radiologiczne; stopa	-	-	+
Badanie radiologiczne; kość piętowa	-	-	+
Badanie radiologiczne; jama brzuszna; pojedyncza projekcja PA	-	-	+
ULTRASONOGRAFIA			
Badanie ultrasonograficzne; klatka piersiowa	-	+	+
Badanie ultrasonograficzne; jama brzuszna	-	+	+
Badanie ultrasonograficzne miednicy	-	+	+
Badanie ultrasonograficzne moszny i jej zawartości	-	-	+
Badanie ultrasonograficzne; kończyna; nienaczyniowe	-	-	+
REHABILITACJA			
Ćwiczenia indywidualne – procedura terapeutyczna, w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ćwiczenia terapeutyczne mające na celu rozwijanie siły i wytrzymałości, zakresu ruchomości i giętkości	-	+	+
Ćwiczenia grupowe (do 6 osób) – procedura terapeutyczna, w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ćwiczenia terapeutyczne mające na celu rozwijanie siły i wytrzymałości, zakresu ruchomości i giętkości;	-	+	+
Techniki terapii manualnej (np. metody McKenziego, Cyriax, Mulligana i PNF jeden lub więcej obszarów, mobilizacje i manipulacje	-	+	+
Wyciągi – zastosowanie techniki w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; trakcja mechaniczna	-	+	+
Rower (rotor), cykloergometr – zastosowanie techniki w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów	-	+	+
Kinezjotaping	-	+	+
Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; diatermia	-	+	+
Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów podczerwień (sollux)	-	+	+

Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ultrafiolet	-	+	+
Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ultradźwięki	-	+	+
Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; jonoforeza	-	+	+
Galwanizacja	-	+	+
Elektrostymulacja	-	+	+
Tonoliza	-	+	+
Prądy diadynamiczne	-	+	+
Prądy interferencyjne	-	+	+
Prądy Kotza	-	+	+
Prądy Tens	-	+	+
Prądy Traberta	-	+	+
Impulsowe pole magnetyczne	-	+	+
Laseroterapia (skaner, punktowo)	-	+	+
Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; okłady ciepłe lub zimne (termożele)	-	+	+
Krioterapia – miejscowa	-	-	+
Krioterapia – zabieg w kriokomorze	-	-	+
TOMOGRAFIA KOMPUTEROWA			
Tomografia komputerowa; głowa lub mózg; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia a komputerowa; oczodół, siodło lub tylna jama lub ucho zewnętrzne, środkowe lub wewnętrzne; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; okolica szczękowo-twarzowa; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; tkanki miękkie szyi; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; klatka piersiowa; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; kręgosłup szyjny; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; odcinek piersiowy kręgosłupa; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; odcinek lędźwiowy kręgosłupa; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; miednica; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; kończyna górna; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; kończyna dolna; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia a komputerowa; jama brzuszna; bez kontrastu	-	-	+
Tomografia komputerowa; głowa lub mózg; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; oczodół, siodło lub tylna jama lub ucho zewnętrzne, środkowe lub wewnętrzne; z kontrastem	-	-	+
Tomografia a komputerowa; okolica szczękowo-twarzowa; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; tkanki miękkie szyi z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; klatka piersiowa; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; kręgosłup szyjny; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; odcinek piersiowy kręgosłupa; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; odcinek lędźwiowy kręgosłupa; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; miednica; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; kończyna górna; z kontrastem	-	-	+
Tomografia komputerowa; kończyna dolna; z kontrastem	-	-	+
Tomografia a komputerowa; jama brzuszna; z kontrastem	-	-	+
REZONANS MAGNETYCZNY			
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; oczodół, twarz i szyja; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; mózg (z uwzględnieniem pnia mózgu); bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; klatka piersiowa (np. w celu oceny ewentualnej limfadenopatii we wnękach płuc lub w obrębie śródpiersia); bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek szyjny kręgosłupa; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek piersiowy kręgosłupa; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek lędźwiowy kręgosłupa; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; miednica; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna górna; badanie nieskierowane na stawy; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny górnej; bez kontrastu	-	-	+

Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna dolna; badanie nieskierowane na stawy; bez kontrastu	-	-	+
370 Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny dolnej; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; jama brzuszna; bez kontrastu	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; oczodół, twarz i szyja; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; mózg (z uwzględnieniem pnia mózgu); z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; klatka piersiowa (np. w celu oceny ewentualnej limfadenopatii we wnękach płuc lub w obrębie śródpiersia); z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek szyjny kręgosłupa; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek piersiowy kręgosłupa; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek lędźwiowy kręgosłupa; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; miednica; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna górna; badanie nieskierowane na stawy; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny górnej; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna dolna; badanie nieskierowane na stawy; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny dolnej; z kontrastem	-	-	+
Obrazowanie rezonansu magnetycznego; jama brzuszna; z kontrastem	-	-	+